

Opinnäytetyö (AMK)

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

2014

Anni Mäki

# MINNE KIRJASTO ON MENOSSA?

– Ajatuksia kirjaston kehittämiseen ja kolme  
tapausta San Franciscosta



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Anni Mäki

## MINNE KIRJASTO ON MENOSSA? – AJATUKSIA KIRJASTON KEHITTÄMISEEN JA KOLME TAPAUSTA SAN FRANCISCOSTA

Opinnäytetyössä käsitellään yleisen kirjaston tulevaisuuden eri аспектеja. Ensin käsitellään kirjastoa koskevia kuumia puheenaiheita: kirjasto 2.0 –trendiä, elektronisia aineistoja, internetin merkitystä ja tiloja. Kirjasto 2.0 –trendin todetaan olevan mennyttä. Elektronisten aineistojen kohdalla pohdinnassa on erityisesti niiden kehitys kirjastokäyttöön sekä markkinoiden monipuolistuminen. Internet todetaan kirjastojen ystäväksi eikä viholliseksi, joka syrjäyttäisi kirjastopalvelut. Tiloja käsitellään Jochumsenin ym. mallin kanssa, joka todetaan hyvin toimivaksi.

Opinnäytetyön tutkimuksellisessa osuudessa on käytetty benchmarkingia. Työssä tuodaan esille kolme tapausesimerkkiä kirjastoinnovaatioista San Franciscon yleisestä kirjastosta, jonka kirjoittaja valitsi kohteeksi omasta mielenkiinnostaan. Tätä ennen esitellään benchmarking-menetelmää, Yhdysvaltojen yleisten kirjastojen mallia ja San Franciscon yleistä kirjastoa yksinkertaisesti. Näiden lisäksi esitellään Urban Libraries Concil –yhdistystä, joka kerää joka vuosi kirjastoinnovaatioita Yhdysvaltojen ja Kanadan jäsenkirjastoista. Kolme esimerkkiä San Franciscosta sisältävät kirjastokorttikilpailun, yhteisön mielipiteiden keräämisen uudenlaisen lähestymistavan kautta sekä yhteistyön avulla uuden elektronisen aineiston luomisen kirjastoihin. Näitä tapauksia on pohdittu kevyesti edellä käsiteltyjä trendejä mieltien.

Lopuksi päätellään, että tärkeintä tulevaisuuden kirjastotyössä on avoin asenne uutta kohtaan sekä palvelujen asiakaslähtöisyys.

### ASIASANAT:

Yleiset kirjastot, tulevaisuus, asiakaslähtöisyys, benchmarking, San Francisco, Yhdysvallat

Anni Mäki

## WHERE IS THE LIBRARY GOING? – THOUGHTS ON LIBRARY DEVELOPMENT AND THREE CASES FROM SAN FRANCISCO

This Bachelor's thesis discusses the different aspects of the future of public libraries. In the beginning, the focus is on the current topics of the library world: library 2.0 –trend, electronic material, the significance of the internet as well as library spaces. It is stated that the library 2.0 –trend is in the past. The importance of Library 2.0 is decreasing but the use of electronic materials and especially their availability for library use is a significant topic. In addition, the thesis discusses the increasingly diversified e-book market from the perspective of a public libraries and concludes that the internet is a very useful tool for libraries and will not replace the need for library services. The thesis also introduces the Jochumsen's etc. model for library spaces that could be a valuable model when building new libraries or arranging the library space.

In the research part, benchmarking as a research method is introduced. There is also a short description of the role of public libraries in the USA with focus on the San Francisco Public Library. Urban Libraries Council is also introduced as a valuable organization for developing libraries since it collects new library innovations from its member libraries in the US and Canada.

Benchmarking was used for collecting three library innovation examples from San Francisco Public Library. San Francisco was chosen as an example because of the innovative new services they provide their patrons. The three cases from San Francisco include a library card competition, re-engaging with the community and digital content collaboration between the library and a local company. These cases are loosely brought together with the library trends mentioned before.

In the end it is concluded that the most important matter of the future library work is to have an open mind towards new trends and innovations and a customer-oriented approach in the service development.

### KEYWORDS:

Public libraries, future, customer oriented approach, benchmarking, San Francisco, USA

# SISÄLTÖ

<b>KÄYTETYT LYHENTEET</b>	<b>6</b>
<b>1 JOHDANTO</b>	<b>7</b>
<b>2 KIRJASTO NYT</b>	<b>9</b>
2.1 Kirjasto 2.0 – Ohimennyt trendi?	9
2.2 Elektroninen aineisto	10
2.3 Kirjasto vs. Internet	12
2.4 Kirjastotilat	13
<b>3 ASIAKASLÄHTÖISYYS</b>	<b>15</b>
<b>4 BENCHMARKING</b>	<b>16</b>
<b>5 YLEISET KIRJASTOT YHDYSVALLOISSA</b>	<b>18</b>
<b>6 SAN FRANCISCON YLEINEN KIRJASTO</b>	<b>20</b>
<b>7 URBAN LIBRARIES COUNCIL</b>	<b>21</b>
<b>8 ESIMERKIT SAN FRANCISCOSTA</b>	<b>27</b>
8.1 Kirjastokortin suunnittelukilpailu	27
8.2 Yhteisön vaikutus ja mielipide uuden lähestymistavan kautta.	29
8.3 Yhteistyö Green Planet Filmsin kanssa ja uuden sisällön luominen kirjastoihin	30
<b>9 POHDINTAA KIRJASTOJEN TULEVAISUUDESTA</b>	<b>32</b>
<b>10 LOPUKSI</b>	<b>34</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>35</b>

## KUVAT

Kuva 1 Malli kirjastojen eri tiloista (Jochumsen ym. 2010).	13
-------------------------------------------------------------	----

Kuva 2. Kilpailun voittajakortit (San Francisco Public Library 2014).

28

## **TAULUKOT**

Taulukko 1. Urban Libraries Councilin innovaatiokategoriat ja vuosittaisten innovaatioiden määrä.

24

## KÄYTETYT LYHENTEET

Urban Libraries Council (UCL)

Yhdysvaltojen ja Kanadan alueella toimiva kirjastojen jäsenyhdistys.

# 1 JOHDANTO

Opinnäytetyössä pohditaan yleisten kirjastojen tulevaisuutta ja niiden asemaa sekä pyritään tuomaan esille joitakin toimintamalleja, joiden katsotaan olevan hyviä esimerkkejä yleisten kirjastojen tulevaisuudesta. Opinnäytetyöstä on toivottavasti hyötyä kirjastoille, joissa mietitään uusia toimintamalleja kirjastotyöhön.

Teoriaosuus koostuu viime aikoina nousseista mielipiteistä ja tutkimuksista kirjastokonseptin muutoksesta. Aihe on ollut pinnalla viime vuosien ajan niin Suomessa kuin ulkomaillakin. Lisäksi asiakaslähtöisyys ja tutkimusmenetelmänä käytetty benchmarking otetaan esille omissa kappaleissaan. Teoriaosuutta seuraa lyhyt selitys Yhdysvaltojen yleisistä kirjastoista ja San Franciscon yleisestä kirjastosta, josta tutkimukseen on otettu kolme tapausesimerkkiä uudenaikaisesta kirjastotoiminnasta.

Tutkimuksellinen osuus koostuu tapaustudkimuksesta, aineistoanalyysistä ja benchmarkingista. Benchmarkingia tehtiin San Franciscon yleisessä kirjastossa, jossa toteutetaan monia innovatiivisia ideoita. Opinnäytetyö tuo esille kolme tapausesimerkkiä sekä mielipiteitä tämän päivän kirjastotyöstä. Urban Libraries Council –yhdistystä, joka on Pohjois-Amerikassa toimiva kirjastojen kehitykseen keskittyvä jäsenyhdistys, on analysoitu saatavilla olleen aineiston pohjalta.

Kirjoittaja on ollut koko opiskelujensa ajan kiinnostunut Suomen kirjastojen ohella amerikkalaisesta kirjastotoiminnasta, joka on monella tapaa samanlainen suomalaisen kanssa. Hän on asunut Yhdysvalloissa ja ollut kahden eri kaupungin, Ann Arborin alueen kirjaston sekä San Franciscon yleisen kirjaston käyttäjä. Molemmilla mailla, Suomella ja Yhdysvalloilla, on opittavaa toistensa kirjastotoiminnasta, mutta Yhdysvalloissa ollaan rohkeampia uusien asioiden kokeilemisessä, varsinkin tiheämmillä asuinalueilla. San Franciscossa teknologia ei ole kirjaston vihollinen vaan kirjastolla on muun muassa oma mediatila. San Francisco on Piilaakson keskus, josta monet maailman huipulla olevat tietokonepalvelu- ja teknologiayhtiöt – kuten Twitter, Pinterest, Instagram, Dropbox ja Zynga

– ovat lähtöisin. Kaupungin väestö koostuu niin hyvätuloisista kuin köyhyysrajan alapuolella elävistä.

Opinnäytetyön tutkimusongelma voi olla nähtävissä esimerkiksi seuraavassa muodossa: Mitä suomalaiset kirjastot voisivat tehdä pysyäkseen mukana maailman muutoksessa? Opinnäytetyössä pyritään myös vastaamaan siihen miksi muutos on tärkeää. Erityisesti tuodaan esille erilaisia mielipiteitä kirjaston tilasta sekä loppupohdinnassa mietitään, mikä on paras asenne kirjaston tulevaisuutta kohtaan.



## 2 KIRJASTO NYT

### 2.1 Kirjasto 2.0 – Ohimennyt trendi?

Kirjasto 2.0 –ilmiö tuli kirjastoammattilaisten väliseen keskusteluun pian 2000-luvun puolivälin jälkeen, Verkko 2.0 –termin popularisoiduttua (Holmberg ym. 2009, 13-14). Ilmiötä on määritelty monella tavalla. Esimerkiksi se on kirjaston kehitystä tasolle, jossa asiakas voi hallita miten hän käyttää kirjaston palveluita sekä milloin hän niitä käyttää (Brevik 2006), tai asiakaslähtöisyyttä, interaktiivisuutta ja muutosta (Casey ym. 2010). Verkko 2.0 taas pyörii pitkälti sosiaalisen median ja vuorovaikutuksen ympärillä (O'Reilly 2005). Esimerkiksi Facebook, Youtube, Twitter ja blogien yleistymisen ovat osa Internetin muutosta ja näitä sosiaalisen median välineitä onkin otettu käyttöön kirjastoissa. Kirjasto 2.0 ei kuitenkaan ole vain Verkko 2.0:n hyödyntämistä.

Åbo Akademin informaatiotutkimuksen oppiaineen järjestämän työpajan tuotoksena kehitettiin Kirjasto 2.0:n rakennuspalikat: interaktiivisuus, osallistuminen, käyttäjät, sosiaalisuus, teknologia ja Verkko 2.0 sekä kirjastot ja niiden palvelut. Nämä asiat koottiin asiasanoista, joilla kirjastoammattilaiset eniten kuvailivat Kirjasto 2.0 ilmiötä. (Holmberg ym. 2009, 19-27.) Näiden palikoiden välillä tapahtuva vuorovaikutus on ennen kaikkea Kirjasto 2.0: kirjasto, teknologia ja käyttäjäkeskeisyys sulautuvat yhdeksi kokonaisuudeksi. Ilmiön määritelmiä on kuitenkin niin monta kuin siitä kirjoittavia kirjastoammattilaisia on. Tärkeää on kuitenkin muistaa, ettei Kirjasto 2.0 ole uusi teknologia, vaan se on kirjaston muutosta yhteiskunnan ja sen ilmiöiden mukana.

Vuonna 2014 ilmiötä kutsutaan keskusteluissa useammin 2000-luvun kirjastoiksi kuin Kirjasto 2.0 –nimityksellä. Steve Matthews on kirjoittanut 21st Century Library Blog –nimistä blogia ja Matthews oli jo vuonna 2011 sitä mieltä, että Kirjasto 2.0 on mennyttä. Hän tukee mielipidettään Walt Crawfordin esseellä *Five Years Later: Library 2.0 and Balance*. Matthews mielestä Kirjasto 2.0 on pelkästään kirjastoammattilaisten leikkiä Verkko 2.0 tuomilla työkaluilla. Hänen mukaansa 2000-luvun kirjasto on moniulotteisempi kuin Kirjasto 2.0 oli. (Matthews 2011.)

Kirjasto 2.0 näyttää olevan menneisyyden termi kirjastokeskusteluissa, ja kirjastoille paremmin sopiva termi – 2000-luvun kirjasto – on tullut sen tilalle. Ammatilaisten keskuudessa on huomattu, että tulevaisuuden kirjastojen tarvitsee olla enemmän kuin Verkko 2.0 kirjastossa.

## 2.2 Elektroninen aineisto

Digitaaliset sisällöt ovat tulleet osaksi kirjastojen kokoelmia 2000-luvulla. Digitaaliseen aineistoon kuuluu muun muassa erilaisia tietokantoja, sanomalehtiä ja aikakauslehtiä, mutta hiljattain massiivisesti kasvanut e-kirjanlukulaitteiden ja tablettien suosio on kasvattanut myös e-kirjojen markkinoita. Luonnollisesti tämä lisää e-kirjojen tarvetta myös kirjastoissa. (IFLA 2014.) E-kirjat ovat kirjastoille mielenkiintoinen mahdollisuus, mutta useimmissa kirjastoissa vasta pieni osa kokoelmaa, jota ei vielä toistaiseksi mainosteta paljon asiakkaille. Kirjaston aineiston etäkäyttö voi olla tulevaisuudessa kuitenkin vähintään yhtä tärkeä kirjastopalvelu kuin kirjaston tilat tänä päivänä. E-kirjat ovat tällä hetkellä kirjastoille vaikea palvelu, joten muun muassa IFLA on kirjoittanut artikkelin e-lainaamisesta (IFLA 2014). Hankaluutta aiheuttaa se, että kirjastoilla on välineet elektronisen sisällön lainaamiseen, mutta ei sisältöjä. Elektronisen aineiston vähäisyyteen vaikuttaa muun muassa erilaiset sopimusoikeudelliset asiat. Esimerkiksi vuonna 2011 HarperCollins-kustannusyhtiö aiheutti harmia ja kapinaa kirjastoammattilaisten keskuudessa lainauskertojen myötä tuhoutuvilla e-kirjalisensseillään. (Ristikartano & Virrankoski 2011.) Kustantajien ja kirjastojen välillä oleva epäsopu vaihtuu ajan myötä toivottavasti sopuun.

Ava Seave kirjoitti marraskuussa 2013 Forbes-lehteen kaksi artikkelia, jotka käsittelivät e-kirjoja kirjastoissa. Ensimmäisessä kirjoituksessaan hän toi esille kirjastojen vaikeuden vaikuttaa e-kirja kokoelmiensa sisältöön. Artikkelin huomio keskittyi erityisesti OverDriven monopoliiin kirjastojen e-kirja tarjonnassa. Overdrive on kirjastoille e-kirjakokoelmia tuottava yritys. Heidän e-kirjakokoelmaansa käyttävät 90 prosenttia Yhdysvaltojen yleisistä kirjastoista. OverDrive on palvelultaan kirjastoille tällä hetkellä kannattavin vaihtoehto: sen aineistot toimivat

kaikilla laitteilla ja sitä on helppo käyttää. Horisontissa näkyy kuitenkin uusia kilpailijoita, joilla on mahdollisuudet horjuttaa OverDriven yksinvaltiutta kirjastojen elektronisen aineiston tarjoajana. Yksi näistä kilpailijoista on 3M Cloud Library, joka keskittyy Overdriven tapaan tuottamaan kirjastoille e-kirjakokoelmia. Heidän kuitenkin pitää kehittää palveluitaan ja OverDrive jatkaa kehitystään. (Seave 2013a.) Toisessa kirjoituksessaan Seave (2013b) väittää, että ymmärtääkseen kustantajien kirjastoille kehittämän hinnoittelujärjestelmän, täytyy olla filosofian tohtori. Artikkelissaan Seave pyrkii selittämään millä periaatteella esimerkiksi OverDrive ja 3M Cloud Library toimivat (Seave 2013b). Kirjastoille e-kirjat ovat ehdottomasti haasteellinen aineistolaji. Niiden kohdalla kirjastot usein maksavat jokaisesta lainakerrasta, jolloin esimerkiksi lainatut, mutta lukematta jääneet kirjat silti kuluttavat nimekettä. Suomalaisille kirjastoille elektroninen aineisto on haasteellisempi kuin Yhdysvalloissa, koska suomenkielistä aineistoa on saatavilla vähemmän.

Laajentuvasta e-kirjatarjonnasta huolimatta painetuilla kirjoilla on vankka suosio. Yhdysvalloissa, jossa e-kirja trendi on suuri, vain harvat ovat siirtyneet kokonaan e-kirjojen käyttäjiksi. Pew Research keskuksen tutkimuksen mukaan vain neljä prosenttia amerikkalaisista e-kirjojen lukijoista lukee ainoastaan niitä. Lukulaitteiden ja tablettien osto on kasvanut jopa kahdeksan prosenttia vuosien 2012 ja 2013 välillä. (Zickuhr & Rainie 2014.) Laitteiden yleistymisen voidaan katsoa vaikuttavan suoraan e-kirjojen markkinoihin ja lukutapoihin. E-kirjat ovat tulleet markkinoille jäädäkseen, mutta ne eivät ainakaan näyttäisi vielä seuraavien kymmenen vuoden aikana horjuttavan painettujen kirjojen käyttöä, vaan ovat vaihtoehto niiden rinnalla. Kirjastojen täytyy kuitenkin mainostaa mahdollisuutta lainata myös e-kirjoja, koska ne eivät hyllyissä näy: kirjastojen asiakkaat ovat usein tietämättömiä elektronisista aineistoista. Vuonna 2012 Yhdysvalloissa tehdyn tutkimuksen mukaan yli puolet kirjastokortin haltijoista ei tiennyt e-kirjojen lainausmahdollisuudesta (Zickuhr ym. 2012). Kirjastojen e-kirjakokoelmat ovat sen verran vähäisiä, että niiden mainostamiseen ja markkinointiin ei juuri panosteta. Kuitenkin samalla tietoisuus e-kirjojen lainausmahdollisuuksista toisi kirjastojen e-kirjoille enemmän julkisuutta, joka taas saattaisi vaikuttaa e-kirjojen kirjastomarkkinoihin ja sen vaikeuksiin.

### 2.3 Kirjasto vs. Internet

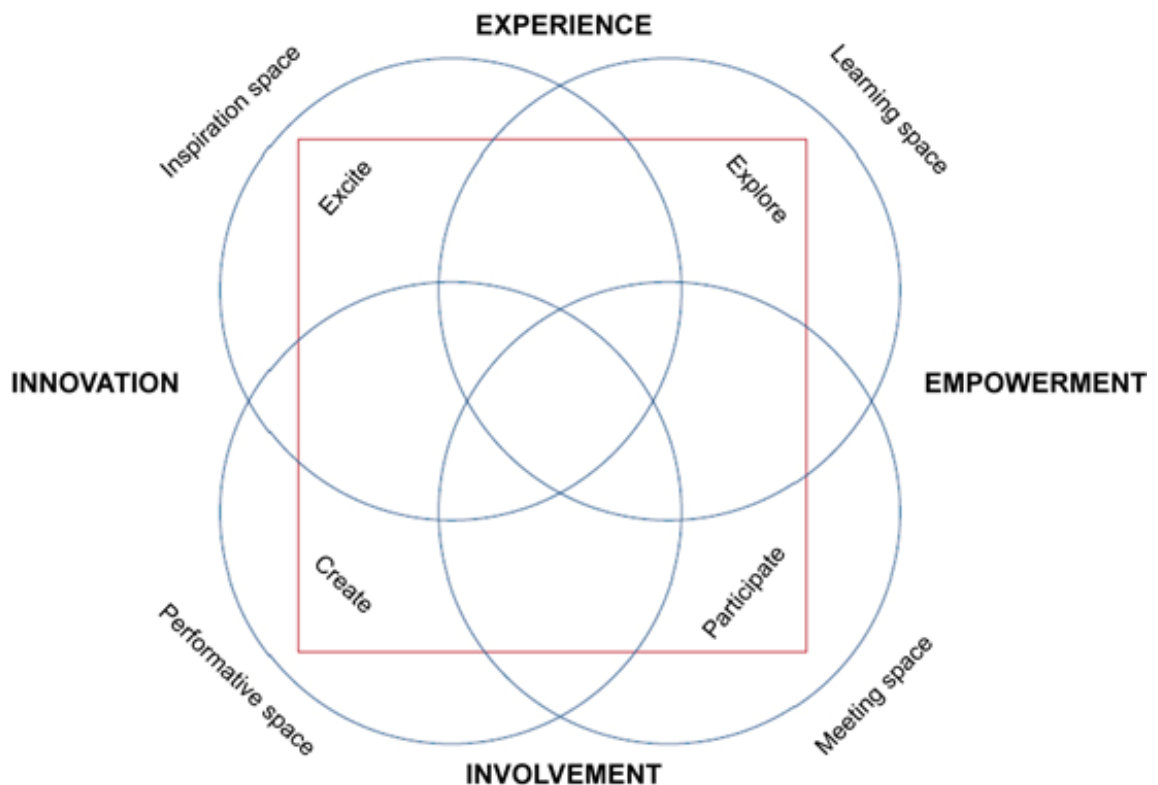
Internet ei ole kirjastojen kilpailija tai vihollinen, vaikka puheet kirjastojen tarpeellisuudesta, tai tarpeettomuudesta, ovat yleistyneet. Professori ja kansalliskirjaston ylikirjastonhoitaja Kai Ekholm sanoo teoksessaan *Kirjastot ovat palaessaankin kauniita (2010)*: ”Internet ei ole kirjasto. Kirjasto on.” Hän tuo kirjassaan esille kirjaston monet puolet ja selittää miksi Internet ei ole kirjasto. Internetissä ei ole kaikkea eikä kaikki Internetissä ole suinkaan maksutonta. (Ekholm 2010.) Internet on hieno ja alati kehittyvä työkalu, jota ilman moni meistä ei tulisi arjessaan toimeen. Se on myös kirjastolle tärkeä työkalu, jolla pyöritetään kirjaston arkea, luodaan uusia palveluja ja tuetaan monia muita palveluja. Jo Internet-yhteyden tarjoaminen on kirjastoille tärkeä palvelu, sillä asiakkaat käyttävät kirjaston tietokoneita tai langatonta yhteyttä päästäkseen Internetiin.

Tiedonhaku onnistuu Internetissä yleensä erinomaisesti, jos tietää mitä etsii. Google on yhtä suuri ilmiö kuin Gutenbergin kirjapainokone oli aikanaan, mutta on myös tilanteita, joissa Googlesta ei löydy vastausta tai jossa olisi helpompi kääntyä ammattilaisen puoleen. Hakukone ei kuitenkaan ole kirjastojen vihollinen vaan tärkeä työkalu.

Internet ja kirjastot kehittyvät koko ajan ja Internetistä on myös apua kirjastojen kehityksessä. Esimerkiksi sosiaalisen median ansiosta voi keskustella asiakkaiden kanssa helposti ja saada heiltä palautetta; tutkia erilaisia kirjastoinnovaatioita ympäri maailmaa; ottaa osaa kirjastoa koskevaan keskusteluun kansainvälisesti sekä auttaa ja saada apua. Meillä ei ole mitään syytä vihata Internetiä vaan olla iloinen sen tuomista mahdollisuuksista. Internet syrjäyttää kirjastot vasta, kun kirjastoilla ei ole mitään tarjottavaa yhteisönsä asukkaille. Vastaus siihen miksei Internet syrjäytä kirjastoa voi olla yllättävänkin helppo: kaikilla ei ole varaa ostaa kirjoja. Se on kuitenkin vain yksi syy.

## 2.4 Kirjastotilat

Muuttuva käsitys kirjastoista ja muuttuvat kirjastopalvelut vaativat myös uudenlaiset ja monipuoliset kirjastotilat. Tanskalaiset tutkijat Jochumsen, Hvenegaard Rasmussen ja Skot-Hansen ovat kehittäneet mallin (Kuva 1), jossa käsitellään kirjaston eri rooleja ja sitä kuinka nämä vaikuttavat kirjaston tilojen suunnitteluun. Heidän mallinsa mukaan kirjastojen tilat – niin fyysiset kuin verkossa olevat tilat – muodostuvat oppimistiloista, inspiroivista tiloista, tapaamispaikoista ja esiintymistiloista. Tilat voivat olla osin päällekkäisiä ja täydellisessä kirjastossa nämä tilat tukevat toisiaan, yhteisön tarpeita ja kirjastopalveluja. (Jochumsen ym. 2010.)



Kuva 1 Malli kirjastojen eri tiloista (Jochumsen ym. 2010).

Inspiroiva tila soveltuu esimerkiksi satutunneille tai kulttuuritapahtumille ja sieltä haetaan uusia kokemuksia ja ideoita. Sen tarkoitus on innoittaa ja inspiroida. Oppimistila on tiedon löytöretkiin tarkoitettu paikka, jonne mennään oppimaan maailmasta ja kasvatetaan omaa tietämystä. Oppiminen kirjastossa voi tapah-

tua esimerkiksi leikin tai kirjailijavierailujen kautta. Mallissa oppimistila on kokemusten ja voimaantumisen alla. Tapaamispaikat ovat asukkaille kolmas avoin paikka työpaikan ja kodin lisäksi, jossa voi tavata toisia ihmisiä ja viettää aikaa. Tällaisia ovat esimerkiksi olohuoneiden kaltaiset tilat, jossa voi lukea lehteä tai jutella normaalista sekä erilaiset verkossa olevat blogit ja foorumit. Tämä menee mallissa voimaantumisen ja osallistumisen alueelle. Esiintymistilat pyrkivät inspiroimaan ihmisiä olemaan luovia ja tekemään yhdessä. Tällaisia tiloja ovat esimerkiksi musiikkihuoneet ja erilaiset työpajat, mutta esiintymistila voi olla myös verkossa oleva alusta, jossa asiakkaat pääsevät osallistumaan ja luomaan uutta. Esiintymistilat tukevat erityisesti osallistumista ja ideoita. (Jochumsen ym. 2010.)

Jochumsenin, Hvenegaard Rasmussenin ja Skot-Hansenin mallia kannattaa erityisesti katsoa uutta kirjastoa suunnitellessa, jotta erilaiset alueet otetaan huomioon suunnittelusta lähtien. Mallinnusta voi myös käyttää, kun suunnitellaan kirjaston tilojen uudelleen järjestystä tai esitellään kirjaston toiminnan ulottuvuuksia alan ulkopuolisille toimijoille. Mallissa on otettu kaikki kirjaston osa-alueet huomioon, joten sitä käytettäessä huomioidaan kirjaston toimintaa kattavasti. Sitä voidaan soveltaa niin fyysiseen kuin virtuaaliseen kirjastotilaan. Ideaalissa kirjastossa on kattavasti tiloja, jolloin asiakkaiden ja yhteisön tarpeet täyttyvät.

### 3 ASIAKASLÄHTÖISYYS

Asiakasyhteisöt ja palvelukulttuuri ovat yleisille kirjastoille vähintään yhtä tärkeitä kuin sen kokoelma. Jo S. R. Ranganathanin kirjastotieteen laeista voi poimia asiakaslähtöisyyden alkeet.

- Kirjat ovat käyttöä varten.
- Jokaiselle lukijalle on kirjansa.
- Jokaiselle kirjalle lukijansa.
- Säästä lukijan aikaa.
- Kirjasto on kasvava organismi. (Ranganathan 1931.)

Asiakaslähtöisessä mallissa keskitytään kokoelmaa enemmän asiakkaaseen kirjaston toimintaa suunnitellessa. Koska kirjat ovat käyttöä varten, painopiste on aineiston saamisessa ahkeraan käyttöön. Asiakkaiden pitää tuntea kirjaston tarjonta, jotta aineistoa osataan käyttää ja kaivata. Asiakkaiden tarpeet ovat kirjaston prioriteetti, mutta jotta myös jokaiselle kirjalle olisi oma lukijansa, on kirjaston tehtävä löytää ryhmät, jotka hyötyvät kirjaston aineistosta. Hyvä palvelu säästää asiakkaiden aikaa ja antaa myös lisäarvoa kirjastolle. Lisäksi kirjaston on kasvatettava ja muututtava monipuolistuttavan ympäristön mukana. (Almgren & Jokitalo 2011, 25.)

Asiakkaita tulee ajatella niin palvelutilanteissa kuin kokoelmatyössä ja luetteloinnissa. Sama pätee kirjaston tiloihin ja organisointiin. Vuorovaikutus asiakkaiden kanssa on asiakaslähtöisyyden ydin. Asiakaslähtöisyyttä kirjastoissa voi toteuttaa esimerkiksi käyttäjäkyselyillä, seuraamalla asiakkaita varkain kirjastossa ja verkossa, perustamalla asiakasraateja sekä keskustelemalla asiakkaiden ja kollegoiden kanssa (Chapman 2007). Palveluita voi esimerkiksi suunnitella käyttäjäkeskeisesti, jolloin käyttäjänäkökulma huomioidaan jo suunnittelu-prosessissa (Anttonen & Ovaska 2011). Käyttäjätestaus on olennainen osa asiakaslähtöisyyttä.

Asiakaslähtöisyys on 2000-luvun laatupalveluiden kulmakivi. Se näkyy vahvasti myös kolmessa opinnäytetyössä esiin tuotavassa tapausesimerkissä.

## 4 BENCHMARKING

Benchmarking on käsitteenä laaja ja sitä on vaikeaa määritellä yksiselitteisesti. Se on monipuolinen tutkimusmenetelmä, jota jokainen benchmarking-arvioinnin tekijä voi muokata itselleen sopivaksi. Suomalaista vastinetta benchmarking-termille ei ole. Joskus puhutaan esimerkiksi vertailuarvioinnista, vertaantumisesta tai parastamisesta, mutta nämä nimitykset ovat yksityiskohtaisempia, sillä benchmarking voi olla näitä sekä paljon muuta. (Karjalainen 2002, 10.)

Benchmarking-menetelmää käytetään esimerkiksi kilpailukyvyn parantamiseen, uusien ideoiden etsintään ja toimintaprosessien muutokseen. Vertailua voi tehdä niin oman organisaation sisällä kuin ulkopuolellakin. Yleisen määritelmän tekeminen on vaikeaa, sillä benchmarking-arviointia tekevät määrittelevät siihen kuuluvia menetelmiä ja malleja omalla tavallaan, mikä tekee yleisen määritelmän laatimisen entistä vaikeammaksi. (Karjalainen 2002, 14.) Opinnäytetyössä benchmarking-menetelmää käytettiin kartoittamaan esimerkkejä, joissa näkyisi, millaista toimintaa kirjastoilta mahdollisesti kaivataan nyt ja tulevaisuudessa. Esimerkkejä on vertailtu teoriaosuudessa käsiteltyihin kirjastoa koskeviin muutoksiin.

Benchmarking rakentuu seuraavista:

- arvioijasta, joka tekee arvioinnin
- arvioitavasta toimijasta, joka voi olla yksilö, tiimi tai organisaatio
- arvioinnin kohteesta, joka on esimerkiksi toimijan toiminnan tuotos tai jokin muu arvioijaa kiinnostava asia
- arvioinnin intressistä, joka kertoo miksi arviointia tehdään tietyllä tavalla
- arvioinnin välineistä, eli kaikista työkaluista ja toimenpiteistä, joilla arviointia toteutetaan (Karjalainen 2002, 16).

Opinnäytetyöhön liittyvässä benchmarking-arvioinnissa kirjoittaja oli arvioijana ja arvioitava toimija oli suomalainen yleinen kirjasto. Arvioinnin kohde oli kirjastojen kehitys ja tulevaisuus ja intressi oli kiinnostus San Franciscon yleisen kirjaston menetelmiä kohtaan. Arvioinnin välineet koostuivat vierailuista San Fran-



ciscon kirjastoihin ja niiden havainnoinnista sekä tiedonkeruusta verkosta. Benchmarkingin suoritettiin tekijän omasta kiinnostuksesta johtuen, eikä mikään taho velvoittanut vertailevan arvioinnin tekemiseen. Tämän vuoksi voidaan väittää myös, ettei kyseessä ollut ”oikeaa” benchmarkingia (Karjalainen 2002, 17). Opinnäytetyössä käytettiin benchmarkingia erilaisten tapauksien esiintuomiseen, jotta niissä käytettyjä menetelmiä voidaan kirjastoissa pohtia ja mahdollisesti jalostaa eikä vain kopioida.

## 5 YLEISET KIRJASTOT YHDYSVALLOISSA

Yhdysvaltojen kirjastotoimi on verrattavissa pohjoismaiseen kirjastotoimeen. Yleiset kirjastot ovat kirjastolain mukaan kaikille avoimia ja yleisten kirjastojen tehtävä on tuoda yhteisölle opettavaa ja viihteellistä aineistoa. Kuten Suomessa, Yhdysvalloissa pyritään tuomaan mahdollisimman paljon erilaisia palveluja yleisten kirjastojen käyttäjille. Myös tekijänoikeuslait velvoittavat kirjastot miettimään tarkkaan palveluitaan. (Torrans 2004.) Pearlmutterin ja Nelsonin teoksessa *Small Public Library Management* (2011) on listattu viisi määritettä, jotka kuvaavat yleistä kirjastoa.

- Yleinen kirjasto on perustettu osavaltion sallittujen lakien tai määräyksien alaisena palvelemaan yhteisöä, piirikuntaa tai seutua ja tarjoaa vähintään seuraavat palvelut:
  - organisoidun kokoelman painettuja tai muita kirjastoaineistoja, tai yhdistelmän edellisistä
  - palkatun henkilökunnan
  - aukioloajat, jolloin henkilökunta on asiakkaiden käytettävissä
  - tilat, jotka ovat tarvittavat tukemaan kirjaston kokoelmaa, henkilökuntaa ja aukioloaikoja
  - kokonaan tai osittain julkisilla varoilla tuetun toiminnan (Pearlmutter & Nelson 2011).

Yhdysvaltojen ensimmäinen osavaltion kirjasto perustettiin vuonna 1816 ja ensimmäinen vapaa yleinen kirjasto vuonna 1833. Melvil Dewey perusti maailman ensimmäisen kirjastokoulun Columbian Yliopistoon vuonna 1887. Kirjastot muuntuivat käyttäjäkeskeisemmiksi, kun ensimmäinen lastenosasto sai alkunsa vuonna 1889 ja ensimmäinen mobiilikirjasto 1905. Tietotekniikka tuli kirjastoihin, kun Kongressin kirjaston tietokoneohjelmoija kehitti MARC-formaatin ja ensimmäinen verkossa toimiva kirjastotietokanta kehitettiin 1968. Ensimmäinen osa-

valtion tarjoama verkkokirjasto (1996) koostuu lukuisista tietokannoista, arkistoista ja kausijulkaisuista. (Kane 2007.)

Amerikkalaiset kirjastot ovat joutuneet leikkauksien ja lakkautuksien kohteiksi aivan kuten suomalaiset kirjastot. Erityisesti Yhdysvaltojen köyhimät alueet ovat joutuneet kärsimään supistuksista. Kuitenkin kansalaiset taistelevat lakkautuksia vastaan ja tuovat esille mielipiteensä kirjastojen tärkeydestä. (Imam 2014.) Budjettileikkauksista ja internetistä huolimatta yleisten kirjastojen käytössä Yhdysvalloissa on tapahtunut jopa kasvua 2000-luvulla. Kasvusta kertoo muun muassa se, että tietokoneiden määrä yleisissä kirjastoissa on kaksinkertaistunut ja aineistoja lainataan enemmän. Odotetusti e-kirjojen määrä kokoelmassa on kolminkertaistunut vuodesta 2003. Tutkimuksen mukaan kirjaston palvelujen sekä niiden käytön määrä kasvaa samalla, kun varojen ja henkilökunnan määrä vähenee. (Swan ym. 2013, 2 & 7.)

Amerikkalaisten arvostusta yleisiä kirjastoja kohtaan käsittelevästä tutkimuksesta käy ilmi, että amerikkalaiset pitävät yleisten kirjastojen roolia yhteisöissään erittäin tärkeänä, koska se parantaa elämän laatua. Samassa tutkimuksessa todetaan, että aineistojen, tilojen, teknologian ja kirjastonhoitajien apu on tärkeää suurelle osalle amerikkalaisista, kun taas tapahtumat ja työn haussa auttaminen ovat tärkeitä vain tietyille ryhmille. (Zickuhr ym. 2013.) Työnhakijoiden avustaminen onkin yleinen kirjastopalvelu ympäri maata, ja varsinkin isoissa kirjastoissa siihen on panostettu. Esimerkiksi San Franciscon pääkirjastossa on työnhakijoille suunnattu keskus, jota ylläpidetään yhteistyössä Bank of American kanssa. Zickuhrin ym. tutkimuksen mukaan suurin osa amerikkalaisista tietää missä heidän alueensa kirjasto sijaitsee, mutta eivät tunne sen tarjoamia palveluja. Lisäksi kirjaston sijainti ja välimatkat vaikuttavat kirjaston käyttöön. (Zickuhr ym. 2013.) Yhdysvalloissa on kuitenkin totuttu pidempiin välimatkoihin kuin esimerkiksi Suomessa.

## 6 SAN FRANCISCO YLEINEN KIRJASTO

San Franciscossa asuu 837 442 ihmistä ja kaupunki on kooltaan noin 121 neliökilometriä (US Census Bureau 2014). Väestöä palvelee San Franciscon yleinen kirjasto, joka muodostuu pääkirjastosta, 27 sivukirjastosta sekä viidestä kirjastoautosta (San Francisco Public Library 2013a). Pääkirjasto on suuri kuu-sikerroksinen rakennus, joka on rakennettu 1996.

Kirjaston viimeinen tilastokatsaus on heinäkuusta joulukuuhun 2013. Tänä aikana muun muassa lainoja oli noin viisi ja puoli miljoonaa kappaletta, josta elektronista aineistoa oli 366 938. Kokoelma on kooltaan noin kolme ja puoli miljoonaa. Tietokoneita on yhteensä 975. Puolen vuoden aikana järjestettiin 7064 tapahtumaa. (San Francisco Public Library 2014.)

Kirjaston strategiset tavoitteet on jaettu viiteen osaan: kirjallisuuteen ja oppimiseen, nuorten osallistamiseen, digitaalisuuteen, yhteistyökumppanuuksiin, ja palvelujen monipuolisuuteen. Mielenkiintoisimmat tavoitteet ovat muun muassa vihreä kirjastoauto, teineille suunnattu kesälukuohjelma, kannettavien tietokoneiden lainaus, ”Yksi kaupunki, yksi kirja” –lukupiiri, ja ympäristöystävälliset kokoelmat. (San Francisco Public Library 2012.)

San Franciscon yleinen kirjasto palkkasi Yhdysvaltojen ensimmäisen kirjaston henkilökuntaan kuuluvan täyspäiväisen sosiaalityöntekijän vuonna 2009. Koska kodittomat ovat jatkuva häiriö pääkirjastossa, päätettiin palkata koulutettu sosiaalityöntekijä ohjaamaan kodittomia heille suunnattuihin paikkoihin, jotta he eivät esimerkiksi peseydy kirjaston vessassa. Asiakaskyselyn mukaan tilanne oli parantunut huomattavasti jo vuoden sosiaalityöntekijän tulon jälkeen. (Knight 2010.) Tämä oli ongelmatilanteessa järkevä ratkaisu, sillä kirjastonhoitajat eivät ole sosiaalityöntekijöitä, turvamiehiä, sairaanhoitajia tai poliiseja. Kirjastoon tarvitaan muitakin ammattilaisia kuin kirjastoalan ammattilaisia.

## 7 URBAN LIBRARIES COUNCIL

Urban Libraries Council (ULC) on otettu esille opinnäytetyössä, koska sitä on käytetty tutkimusaineiston hankintaan ja tapausesimerkkien etsintään. Urban Libraries Council on vuonna 1971 perustettu, Yhdysvaltojen ja Kanadan yleisten kirjastojärjestelmien jäsenyhdistys. Jäseniensä avustuksella yhdistys edistää 2000-luvun yleisen kirjaston arvoja. Näitä ovat esimerkiksi elinikäinen oppiminen, työvoiman ja talouden kehittyminen, yleinen turvallisuus, terveys ja hyvinvointi sekä ympäristöystävällisyys. (Urban Libraries Council 2014a & Urban Libraries Council 2014b.) ULC on American Library Associationin yhteistyökumppani ja tekee tärkeää työtä kirjastomaailman uusien ideoiden ja mahdollisuuksien esiintuomisessa (American Library Association 2014)

ULC palvelee erityisesti foorumina, jossa jaetaan muun muassa uusimpia kirjoille suunnattuja innovaatioita, julkaisuja sekä tutkimuksia. Jäsenkirjastoille annetaan tunnustusta siitä, että ne luovat uusia palvelumuotoja, joilla virkistetään yleisten kirjastojen toimintaa ja palveluita sekä niiden yhteisöä. Yhdistys haluaa tuoda yleisen kirjaston esille alati muuttuvana palveluna, joka piristää ihmisiä ja yhteisöjä. Puolustaakseen kirjastojen arvoa 2000-luvun instituutiona, yhdistyksen ohjelmat, kommunikaatio ja muut aktiviteetit korostavat kolmea teemaa: koulutusta ja elinikäistä oppimista, digitaalista evoluutiota sekä ympäristöystävällisyyttä. ULC haluaa myös toiminnallaan muistuttaa, että yleinen kirjasto on valmis tukemaan yhteisön kaikkien jäsenten koulutuksellista tarvetta tasapuolisesti, sekä lisäksi se on miljoonille ihmisille ainut portti digitaaliseen universumiin. (Urban Libraries Council 2014.)

ULC:n päämääränä on tarjota ideoita, tietoa, työkaluja ja tekniikoita, jotka auttavat yleisiä kirjastoja heidän työssään ihmisten ja yhteisöjen kanssa. He palkitsevat parhaimpia uudenlaisia kirjastopalveluita, jotka ovat menestyneet kirjastoissa ja paikallisissa yhteisöissä. Lisäksi yhdistys tukee muita organisaatioita, jotka tukevat kirjastotoimea. (Urban Libraries Council 2014.) Yhdistys tarjoaa tietoa uusista ideoista ja työkaluista ensisijaisesti jäsenkirjastoilleen sekä muille

jäsenille, mutta heillä on erittäin kattavat verkkosivut ([urbanlibraries.org](http://urbanlibraries.org)), joista on jokainen voi hakea ideoita ja lukea jäsenkirjastojen projekteista.

Urban Libraries Council ei ole voittoa tuottava yhdistys, vaan organisaation vuosittaiset varat koostuvat 95 prosenttisesti jäsenmaksuista sekä tutkimus- ja kehitysavustuksista. Nämä varat kattavat budjetin menot eli yhdistyksen johdolliset kulut, jäsenten ohjelmat sekä tutkimuksen ja kehityksen. (Urban Libraries Council 2012.)

Yhdistyksen verkkosivuilla kerätään vuosittain jäsenkirjastoissa toteutettuja projekteja. Tämän tarkoituksena on kerätä kiinnostavimmat kirjastoideat yhteen ja tuoda esille yleisten kirjastojen palvelujen tärkeyttä 2000-luvulla (Urban Libraries Council 2014). Vuosittaisen kilpailun kategoriat ovat muuttuvia, mutta jokaisesta kategoriasta osallistuneesta ideasta valitaan paras. Esimerkkini, joita käyn läpi myöhemmin, ovat kaikki San Franciscon yleisen kirjaston vuoden 2013 projekteja. Vuoden 2013 kilpailukategorioita oli yksitoista (Urban Libraries Council 2014):

- 1) kansalaisten ja yhteisön osallistuminen (Civic & Community Engagement)
- 2) kokoelmat
- 3) asiakaskokemus
- 4) talouden ja henkilöstön kehitys
- 5) terveys, hyvinvointi & turvallisuus
- 6) oppiminen
- 7) operaatiot
- 8) organisaation muutos & strateginen hallinta
- 9) kirjaston näkyvyys
- 10) yhteisöjen auttaminen kriisien keskellä
- 11) ympäristöystävällisyys.

Jokaisesta kategoriasta valittiin voittaja sekä yksi kunniamaininnan ansainnut. Ideoiden määrä kategorioissa vaihteli kolmestakymmenestä neljään, ja eniten osallistujia oli kansalaisten ja yhteisön osallistumisessa sekä oppimisessa. Jou-

kosta löytyy monia inspiroivia tekoja, esimerkiksi Queensin kirjaston apu yhteisölleen Hurrikaani Sandyn jälkeen lokakuussa 2012, jolloin kirjastot tarjosivat katon ihmisten pään päälle, sähköä sitä tarvitseville, ottivat lahjoituksia vastaan ja jakoivat niitä apua tarvitseville sekä pitivät kirjastoja auki kauemmin kuin normaalisti, kaikki tämä kirjastotyöntekijöiden vapaaehtoistyöllä. (Queens Library 2014). Philadelphian kirjasto taas paransi näkyvyyttään tarjoamalla langattoman Internetin Philadelphian lentokentälle, jolloin verkon kirjautumissivu on suuri mainos kirjastolle: siinä jaetaan tietoa ja uutisia kirjastosta sekä tarjotaan kirjaston palveluja. Sivut on räätälöity juuri niiden käyttäjäkunnan mukaan: e-kirjoja, tietoa ja matkustusinformaatiota matkaajille. (Urban Libraries Council.)

Projektien kautta tapahtuva kehittämistyö on erittäin arvokasta kirjastoille ja niistä voi jokainen kirjasto saada inspiraatiota oman kirjaston tulevaisuuteen. Toiminnan kautta näkyy hyvin kirjaston nykyinen suunta: parannetaan kirjaston näkyvyyttä kirjaston ulkopuolisilla kampanjoilla, tehdään yhteistyötä muiden organisaatioiden ja yhtiöiden kanssa, käytetään uutta teknologiaa osana kirjaston toimintaa ja palveluja, annetaan käyttäjien kertoa mielipiteensä ja annetaan heidän osallistua, kehitetään mobiilisovelluksia, tehdään e-kirjoista uusi normi sekä autetaan työhaussa ja luodaan sosiaalista suhdetta asiakkaisiin (Urban Libraries Council).

Osallistuvien kirjastojen määrä on laskenut vuodesta 2010. Erityisesti ensimmäisenä vuonna (2010) kategorioita oli paljon enemmän kuin myöhemmin vuosina. Kategoriat ovat muuttuneet ja tulevaisuuden kannalta tärkeimmät on jätetty jäljelle. Asiakaslähtöisten ja osallistavien innovaatioiden määrä on korkea kuten myös opetuksen/oppimisen (education/learning). Taulukosta 1 voi nähdä ne aihepiirit, missä ideoidaan enemmän kuin toisissa. On kuitenkin huomattava, että kirjaston peruspalvelut, kuten kokoelmat, pysyvät listalla vuodesta toiseen, kun esimerkiksi teknologia omana kategorianaan ei ole ollut mukana vuoden 2011 jälkeen. Teknologia on kuitenkin kiinnittynyt muiden kategorioiden aiheisiin. (Taulukko 1.) Taulukossa on listattu innovaatioiden määrä vuosittain, ja jos kyseisenä vuotena ei ollut taulukossa olevaa kategoriaa, on numeron tilalla viiva. Vuoden 2014 innovaatioiden ilmoittautuminen on vasta käynnissä, joten

osallistujien määrä ei ole vielä tiedossa ja tästä johtuen osallistuvien kategorioiden kohdalle on merkitty "X".

Taulukko 1. Urban Libraries Councilin innovaatiokategoriat ja vuosittaisten innovaatioiden määrä.

	2010	2011	2012	2013	2014
Civic & Community Engagement	40	25	26	29	X
Collections	15	16	12	8	X
Customer Experience <sup>(1)</sup>	-	-	-	16	X
Development/Fundraising	2	-	-	-	-
Economic & Workforce Development	13	18	19	10	X
Education <sup>(2)</sup>	45	42	38	-	-
Facilities	8	-	-	-	-
Finance/Budget	3	-	-	-	-
Health <sup>(3)</sup>	3	15	-	-	-
Health, Wellness & Public Safety <sup>(3)</sup>	-	-	12	11	X
HR/Professional Development	7	-	-	-	-
Learning <sup>(2)</sup>	-	-	-	32	-
Leading Learning <sup>(2)</sup>	-	-	-	-	X



Marketing	16	-	-	-	-
Operations	3	19	13	6	-
The Organization <sup>(4)</sup>	22	12	-	-	-
Organizational Change <sup>(4)</sup>	-	-	28	-	-
Organizational Change & Strategic Management <sup>(4)</sup>	-	-	-	9	X
Positioning the Library <sup>(5)</sup>	-	-	21	19	X
Public Safety <sup>(3)</sup>	4	-	-	-	-
Raising the Image <sup>(5)</sup>	1	27	-	-	-
Serving Communities in Crisis	-	-	-	3	-
Sustainability	4	15	12	8	X
Technology	19	2	-	-	-
User Experience <sup>(1)</sup>	14	26	17	-	-
<b>Yhteensä</b>	<b>219</b>	<b>217</b>	<b>198</b>	<b>151</b>	<b>?</b>

<sup>(1)</sup> Kategorian nimi oli 2010-2012 User Experience ja 2013-2014 Customer experience. (Vrt. Käyttäjäkokemus ja asiakaskokemus.)

<sup>(2)</sup> Education nimettiin vuonna 2013 Learning-kategoriaksi ja vuonna 2014 Leading learning –kategoriaksi. (Vrt. Opetus, oppiminen ja johtava oppiminen.)

<sup>(3)</sup> Health-kategoria laajentui Health, Wellness & Public Safety –kategoriaksi vuonna 2012. Vuonna 2010 Public Safety oli myös omana kategorianaan. (Vrt. Terveys; ja terveys, hyvinvointi ja yleinen turvallisuus.)

<sup>(4)</sup> The Organization (2010-2011) muuttui vuodeksi 2012 kategoriaksi Organizational change ja vuonna 2013 Organizational Change & Strategic Management –kategoriaksi. (Vrt. Organisaatio; organisaation muutos; ja organisaation muutos & strateginen johtaminen.)

<sup>(5)</sup> Raising the Image (2010-2011) vaihtui vuonna 2012 Positioning the Library – kategoriaksi. (Vrt. Imagon nostatus ja kirjaston asemointi.)

## 8 ESIMERKIT SAN FRANCISCOSTA

### 8.1 Kirjastokortin suunnittelukilpailu

San Franciscon kaupungin yleinen kirjasto järjesti uuden kirjastokortin suunnittelukilpailun yhdessä pormestarin toimiston ja San Franciscon koululaitoksen kanssa. Kilpailuun osallistui yli 3500 erilaista kirjastokorttiehdotusta ja niiden joukosta äänestettiin viisi uutta kirjastokorttia 14000 äänestäjän voimin, yksi jokaisesta kilpailun osallistujakategoriasta, jotka oli jaettu iän mukaan. (Urban Libraries Council 2013a.)

Kirjastokortin suunnittelukilpailun ideointi alkoi, kun San Franciscon yleisen kirjaston kirjastokortit olivat lähes loppu varastosta. Edelliset kirjastokortit oli suunniteltu yhteistyössä paikallisten koululaisten kanssa vuonna 2007. Menetelmä todettiin suositukseksi asiakaspalautteen perusteella, mutta myös aikuiset olisivat halunneet osallistua kilpailuun. Niinpä suunnittelukilpailua kehitettiin edelleen, jotta seuraavat periaatteet toteutuisivat:

- käytetään hyväksi kaupungin uutta haasteapuvälinettä
- työskennellään yhteistyössä koulujen kanssa koko projektin ajan
- pidetään huoli siitä, että osallistujien ikäryhmäjako on oikeudenmukainen
- tuodaan kirjastokorttien arvokkuus ja tärkeys näkyville.

Kilpailu toteutettiin San Franciscon uudella ImproveSF.com -sivustolla, jota samalla testattiin ja saatiin sille lisää näkyvyyttä. (Urban Libraries Council 2013a.) ImproveSF-sivusto on kaupungille luotu haastesivusto, jolla haetaan asukkaiden panosta kaupungin ongelmien ratkaisuun sekä kaupungin kehittämiseen. Yleisön osallistuminen kirjaston asettamaan haasteeseen ylitti huimasti San Franciscon odotukset. Verkkotyökalu teki kilpailun viestinnästä oli helpompaa ja esimerkiksi sen jako sosiaalisen mediaan oli runsasta. Yhteisen projektin myötä San Franciscon yleisestä kirjastosta tuli elintärkeä yhteistyökumppani uudistamisessa ja kansalaistoiminnassa. (ImproveSF.)

Kirjasto onnistui tuomaan kilpailun nykyaikaisella tavalla ihmisten tietoisuuteen. Verkkotyökalu antoi mahdollisuuden osallistua kirjastokorttikilpailuun sähköisesti, mutta kirjasto otti myös paperiversiot vastaan ja laittoi ne verkkoon, jotta ne pääsivät mukaan äänestykseen. Yhteistyö ImproveSF.com-sivuston kanssa toi mukaan tarvittavan ammattitaidon, jota tarvittiin kilpailu- ja äänestysprosessissa. Yhteistyö koulujen taideopettajien kanssa tehosti viestintää kisasta koulu-  
laisten keskuudessa. Kilpailu sai entistä enemmän huomiota osakseen, kun tuomaristo muodostettiin tärkeistä ja tunnetuista paikallisista, joihin kuuluivat muun muassa kirjailija Lemony Snickett ja kirjastonjohtaja Luis Herrera. Tämä tuomaristo valitsi jokaisesta viidestä ikäkategoriasta kymmenen kirjastokorttia, jotka jatkoivat yleisöäänestykseen. Tulosten ratkettua kirjasto järjesti juhlallisen tapahtuman, jossa julkistettiin viisi tulevaa kirjastokorttia (Kuva 2), jaettiin kunniakirjat voittajille, sekä lisäksi voittajat kertoivat mikä oli inspiroinut heitä kuvan teossa. (ImproveSF.com & Urban Libraries Council 2013a.)



Kuva 2. Kilpailun voittajakortit (San Francisco Public Library 2014).

Kilpailun huima osallistujamäärä, 3500 kirjastokorttiehdotusta, todistaa että idea suunnittelukilpailusta oli onnistunut kaikin puolin. Kirjasto sai kilpailun aikana hyvää julkisuutta ja kaupungin asukkaat osallistuivat kilpailuun ahkerasti. Projektin syvensi yhteistyötä kaupunkilaisten ja kirjaston kesken, mikä on tulevaisuuden kirjastoa kehittäessä tärkeää. Käyttäjien mukaanotto ja osallistaminen on merkityksellinen osa kirjaston kehitystä ja asiakasnäkökulmat on aina tärkeää ottaa huomioon.

Kirjastokortin suunnittelukilpailussa näkyy myös internetin tuomat mahdollisuudet. Ilman internetiin luotua työkalua ei asukkaiden osallistuminen olisi ollut yhtä suurta suunnittelussa ja äänestyksessä. Työkalun sosiaalisen ominaisuuden avulla asukkaat näkevät itse kuinka heitä kuunnellaan ja kuinka he voivat vaikuttaa kirjastopalveluihin. Voittajien julkistustilaisuus oli arvokas ja jokaisen kategorian voittaja sai pitää puheen, mikä osoittaa kunnioitusta kirjaston asiakkaita kohtaan. Kyseessä oli hieno ja näkyvä projekti, jossa otettiin kirjaston asiakkaat joukolla mukaan kirjaston kehittämiseen.

## 8.2 Yhteisön vaikutus ja mielipide uuden lähestymistavan kautta.

Jokainen yleinen kirjasto voi hyötyä palveluiden uudistamisesta yhteisön osallistamisen avulla. Lähikirjastojen ympärillä yhteisöt muuttuvat nopeastikin ja mikäli kirjasto ei jatkuvasti kehitä toimintojaan ja pidä yhteyttä asukkaisiin, vaarana on, että palvelut eivät enää vastaa asukkaiden tarpeita.

San Franciscossa viiden lähikirjaston alueet olivat kärsineet talouden romahtamisesta ja vuonna 2012 kirjasto päätti tehdä syväanalyysin alueen väestöstä uudenlaisesta perspektiivistä. Jokaiselle lähikirjastolle koottiin oma ryhmä koko San Franciscon yleisen kirjaston henkilökunnasta ja nämä ryhmät tutkivat intensiivisesti kirjaston ja sitä ympäröivän yhteisön suhteita. Ryhmät muodostettiin monen eri kirjastoalan asiantuntijoista, esimerkiksi kirjastonhoitajista, kirjastovirkailijoista vartijoista ja informaatioista. Heidän laajan osaamisensa ja erilaisten näkökulmien avulla yhteisöjä pystyttiin tulkitsemaan uudella tavalla ja ennakkoluulottomasti. Ryhmät keskustelivat yhteisöjen sidosryhmien kanssa ja keskittyivät kuuntelemaan asukkaiden mielipiteitä. Ryhmät loivat näin yhteyden kirjaston ja yhteisön jäsenten välille sekä miettivät tapoja herättää alueiden asukkaat ja luoda siltoja kirjastojen suuntaan. Tämän prosessin avulla kirjastojen henkilökunnan asiantuntijuus ja ryhmien luovuus suunnattiin tunnistettuihin ongelmiin ja ratkaisuihin. Ilman prosessia nämä olisivat mahdollisesti menneet ohi huomaamatta jokapäiväisen rutiinin keskellä. (Urban Libraries Council 2013b.)

Ryhmät, jotka luotiin täysin palvelujen parannusta varten mahdollistivat kehityksen, johon normaalisti kirjaston henkilökunta ei olisi pystynyt.

Projektissa on mietitty tarkkaan tutkimusryhmien koostumus sekä otettu ohjat omiin käsiin, kun ollaan huomattu, ettei palvelu vastaa kysyntää. Mielipiteiden keräys ja ongelmanratkaisu tehdyn kartoituksen avulla toimi San Franciscossa hyvin ja asiakkaiden mielipiteiden kysely onkin tärkeintä kirjastojen ongelmien ratkaisussa, jotta asiat nähdään eri perspektiivistä. Myös yhteisöjen ymmärtäminen on erittäin tärkeä osa kirjastojen palveluja. Kirjaston naapurustoon ja sen ihmisiin tutustuminen on helppo, halpa ja yksi parhaista keinoista saada ideoita kirjaston palvelujen parantamiseen.

San Franciscon kirjastoissa vieraillessaan voikin tänä päivänä hyvin aistia sitä ympäröivän yhteisön olemuksen: lähikirjastot heijastavat sen asiakkaita. Esimerkiksi Mission Districtin kirjasto heijastaa sitä ympäröivää meksikolaista yhteisöä: kokoelmaan kuuluu paljon Latinalaisen Amerikan historiaa ja kulttuuria käsitteleviä teoksia; espanjankielinen kokoelma on suuri; ja tapahtumia järjestetään usein espanjaksi.

### 8.3 Yhteistyö Green Planet Filmsin kanssa ja uuden sisällön luominen kirjastoihin

Elektronisen aineiston määrä kirjastoissa kasvaa ja samalla pyritään entistä enemmän ympäristöystävällisyyteen. Asiakkaat kuluttavat aikaa entistä enemmän Internetissä esimerkiksi katsoen videoita. San Franciscon yleinen kirjasto työskenteli läheisesti paikallisen voittoa tavoittelemattoman video yhtiön, Green Planet Filmsin, kanssa saadakseen lisenssin osaan yhtiön tuottamasta aineistosta (Urban Libraries Council 2013c).

Videoalusta Green Planet Stream luotiin kirjaston käyttöön. Samalla yhtiö pääsi testaamaan kuinka alustan lisensiointi kirjastolle toimii. Yhtiön videot ja elokuvat käsittelevät luontoa ja ympäristöä, joten samalla kirjasto jakaa tärkeää tietoa

ympäristöystävällisyydestä. (Urban Libraries Council 2013c.) San Franciscon yleinen kirjasto on löytänyt luovan ratkaisun elektronisen aineiston hankkimisessa asiakkaiden käyttöön.

San Franciscon yleisen kirjaston henkilökunta auttoi yhteistyökumppaniaan Green Planet Streamin muokkaamisessa, jotta siitä saataisiin mahdollisimman sopiva alusta kirjastojen käytettäväksi. Erityisesti kirjaston tietotekniikkaosaston henkilöstöstä oli suuri apu esimerkiksi siinä kuinka käyttäjien todentaminen voi sivustolla toimia. Projekti sisälsi paljon koodausta ja verkkosivujen kehittämistä, joka oli Green Planet Films –yhtiön vastuulla. Projekti kohtasi monia teknisiä ongelmia, mutta niiden selvittyä SFPL julkaisi uuden sivuston verkkosivuillaan. Julkaisu tapahtui monessa eri paikassa, muun muassa tietokantalistassa, kirjaston Green Stacks –sivulla sekä jokainen sivustolta löytyvä elokuva ja video luoteloitiin kirjaston kokoelmaan, jolloin ne olivat näkyvissä myös verkkokatalogissa. Green Planet Films pystyy puolestaan tarjoamaan MARC-tietueita muille kirjastoille. Green Planet Films suunnittelee tarjoavansa lisenssejä sisältönsä myös muille kirjastoille erittäin kohtuullisella hinnalla. (Urban Libraries Council 2013c.) SFPL kehitti siis yhteistyön avulla palvelun, josta on hyötyä koko kirjastomaailmalle, eikä ainoastaan heille. Innovaatiossa on ajateltu elektronisen aineiston kasvua kokoelmassa, yhteistyötä ulkopuolisten osajien kanssa, sekä tiedon levittämistä ympäristöstä ja luonnosta, millä pyritään ympäristöystävällisyyden edistämiseen.

Tänä päivänä Green Planet Streamia voivat käyttää San Franciscon sekä Marinin piirikunnan kirjastojen asiakkaat ja sitä on jopa mainostettu ”yleisten kirjastojen vihreäksi Netflix” -nimityksellä (Book Promotion Forum 2014). San Francisco on vihreä ja ympäristöystävällinen kaupunki, mikä näkyy muun muassa kierrätyksessä ja sähköllä kulkevissa linja-autoissa. Kaupungin päämääränä on olla jätteetön vuoteen 2020 mennessä (SFEnvironment 2014). Päämäärä saavutetaan kierrätyksellä sekä kierrätettävien materiaalien käytöllä muun muassa pakauksissa. Yleinen kirjasto pyrkii siis omalla tahollaan edesauttamaan kaupungin ympäristöystävällisyyttä.

## 9 POHDINTAA KIRJASTOJEN TULEVAISUUDESTA

Kirjastomaailmassa pohditaan taukoamatta tulevaisuuden kuvioita. Mitä tulevaisuuden kirjasto siis on?

Kymmenen vuotta sitten alettiin jo puhua Kirjasto 2.0 –ilmiöstä, joka on tullut kirjastoihin sosiaalisen median ja uuden teknologian kuten e-kirjojen ja lainausautomaattien muodossa. Tämä on nostanut keskustelua siitä millä tavalla kirjastot ovat muuntautumassa. Itsepalvelukirjastoja on alkanut ilmaantua Suomeen parin viime vuoden aikana ja kirjastojen budjettien pieneneminen on johtanut henkilöstön karsimiseen sekä sivukirjastojen sulkemiseen. Kirjastojen sanotaan muuttuneen kirjavarastoista kansan olohuoneiksi. Onko kirjastoista siis tulossa koneiden avulla ylläpidettäviä suuria olohuoneita?

Viime vuosina on alettu keskustella entistä enemmän asiakkaiden mukaan otosta kirjaston toiminnan suunnitteluun ja sosiaalisen median käytöstä kirjaston viestinnässä. Kirjastoalan koulutuksessa keskitytään myös jonkin verran tulevaisuuden kirjastotoiminnan miettimiseen. Niin kirjastoalan ammattilaiset kuin alasta mitään tietämättömät kirjoittavat kirjoja, artikkeleja ja kannanottoja kirjastojen tarpeellisuudesta ja tarpeettomuudesta. Näissä pureudutaan esimerkiksi kirjastojen kehittämiseen ja uusiin tuuliin, esitellään esimerkkejä maailmalta, käsitellään asiakaslähtöisyyttä sekä asiakkaiden roolia kirjaston kehittämisessä ja pohditaan muun muassa elektronisen aineiston tuloa ja Googlen maailmanvaltiutta sekä sitä miten kirjastot suhtautuvat tähän kaikkeen.

Julkisten palvelujen kehittämisessä asiakkaiden kokemukset ja tarpeet ovat nykyisin erittäin olennaisia, ja tästä johtuen kirjastot pyrkivät tietoisesti palvelumalliin, jossa palveluja kehitetään aidon asiakaslähtöisesti (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010). Aitoon asiakaslähtöisyyteen kirjastot voivat pyrkiä esimerkiksi opinnäytetyössä esitettyjen tapausesimerkkien tavoin: kaupungin laajuinen kirjastokorttikilpailu ja yhteisön asukkaiden tarpeiden kartoitus kirjaston ulkopuolella pyrkivät asiakaslähtöisyyteen kahdella eri tavalla. Asukkaat pitää saada kiinnostumaan, osallistumaan ja vaikuttamaan. Jos kirjastot eivät aktivoi ihmisiä



kirjaston kehittämiseen ja käyttöön, ihmiset aktivoituvat muualle vaikuttamaan. Sosiaalinen media ja internet ovat syystä suosittuja: niiden avulla voi vaikuttaa ja toteuttaa itseään.

Kirjaston kannattaa myös kokeilla uusia palvelumuotoja, joita asiakkaat eivät osaa edes pyytää. Tästä tapausesimerkkinä oli kirjaston yhteistyöllä luoma videotietokanta, joka sisälsi luontodokumentteja. Palvelu voi olla hyödyllinen esimerkiksi kouluille. Elektronisia aineistoja tulee kirjastoihin lisää koko ajan erilaisissa muodoissa. E-huumassa ei kuitenkaan pidä unohtaa tiloja, jotka monipuolistuvat samalla kun palvelut monipuolistuvat.

Tulevaisuuden kirjasto ei ole yksittäinen malli vaan se on jokaisen kirjaston omia innovaatioita, yhteistyötä erilaisten toimijoiden kanssa sekä monipuolisten palvelujen ja tilojen tarjoamista. Jokainen kirjasto voi oppia jotain uutta toisten kirjastojen innovatiivisista ideoista, joten ideoiden ja tapojen jakaminen maan laajuisesti yhdellä keskitetyllä sivustolla olisi käytännöllinen idea. Myös muiden maiden kirjastoista kannattaa hakea mallia ja luottaa erityisesti omaan arviointikykyyn sekä muiden palautteeseen uusia asioita toteuttaessa.

Tulevaisuuden kirjasto on kirjasto, joka pysyy mukana maailman menossa, ei pelkää muutosta ja on jopa askeleen edellä muita. Kirjastotyö on aina asiakaslähtöistä, eikä se tule tulevaisuudessakaan muuttumaan eri suuntaan. Tulevaisuuden kirjasto on alati muuttuva ja muuntautumiskykyinen kirjasto – fyysisesti ja verkossa – jonne jokainen on tervetullut ja joka on olemassa jokaista varten.

## 10 LOPUKSI

Opinnäytetyötä suunnitellessa kirjoittaja oli erittäin kiinnostunut yleisten kirjastojen kehityksestä sekä erityisesti Yhdysvaltojen kirjastojen kehityksestä. Työtä tehdessä tuli kuitenkin selväksi, että vaikka muiden maiden esimerkkejä on tärkeää huomioida, on tärkeämpää kehittää oman kirjaston palveluja avoimella asenteella ja asiakkaiden näkökulmat huomioiden. Aiheesta olisi hyödyllisempää tehdä opinnäytetöitä, joissa aihe olisi vieläkin rajatumpi ja päämäärä selkeä. Tästä opinnäytetyöstä voi esimerkiksi toteuttaa yhden esimerkin ja tutkia sen vastaanottoa ja vaikutusta kirjaston asiakaspiirissä.

## LÄHTEET

Almgren, P. & Jokitalo, P. (toim.) 2011. Kirjasto 2012. Helsinki: Avain.

American Library Association 2014. Urban Libraries Council. Viitattu 26.3.2014.  
<http://www.ala.org/groups/affiliates/affiliates/ulc>

Anttonen, J. & Ovaska, S. 2011. E-kirja ja käytettävyys. Teoksessa Kirjasto 2012. Almgren, P. & Jokitalo, P. (toim.) Helsinki: Avain.

Brevik, T. 2006. Library 2.0 = My library? Viitattu 21.3.2014.  
<http://lib1point5.wordpress.com/2006/04/12/library-20-mylibrary/>

Casey, M. E. & Savastinuk, L.C. 2006. Service for the next-generation library. Library Journal. Viitattu 21.3.2014.  
<http://lj.libraryjournal.com/2010/05/technology/library-2-0/#>

Chapman, S. 2007. 8 alternative ways to study your (library) users. Users-lib.com. Viitattu 16.5.2014. <http://userslib.com/2007/10/09/8-alternative-ways-to-study-your-library-users/>

Ekholm, K. 2010. Kirjastot ovat palaessaankin kauniita. Helsinki: Avain.

Holmberg, K.; Huvila, I.; Kronqvist-Berg, M.; Nivankoski, O. & Widén-Wulff, G. 2009. Kirjasto 2.0 – Muuttuva osallistumisen kulttuuri. Helsinki: Avain.

IFLA 2014. eLending for Libraries. Viitattu 12.4.2014. <http://www.ifla.org/e-lending>

Imam, J. 2014. Libraries are dying? Think again. CNN. Viitattu 14.4.2014.  
<http://edition.cnn.com/2014/04/14/travel/irpt-library-fascination-travel/index.html>

ImproveSF by MindMixer 2013. Design the new San Francisco Public Library cards! Viitattu 15.3.2014 <http://www.improvesf.com/design-the-new-san-francisco-public-library-cards/archived>

Jochumsen, H., Hvenegaard Rasmussen, C. & Skot-Hansen D. 2010. The four spaces – A new model for the public library.

Kane, J. N. 2007. Famous First Facts. 6. painos. New York, NY, USA: H. W. Wilson. 6. Painos.

Karjalainen, A. 2002. Mitä benchmarking-arviointi on? Julkaisussa Benchmarking korkeakoulujen kehittämisvälineenä. Hämäläinen, K. & Kaartinen-Koutaniemi, M. (toim.). Helsinki: Edita.

Knight, H. 2010. Library adds social worker to assist homeless. SFGate. Viitattu 14.4.2014. <http://www.sfgate.com/bayarea/article/Library-adds-social-worker-to-assist-homeless-3275950.php#photo-2425593>

Kylah 2014. Green Planet Stream: Like a Green Netflix for Public Libraries. Book Promotion Forum. Viitattu 14.4.2014. <http://www.bookpromotionforum.org/2014/04/03/green-planet-stream-like-a-green-netflix-for-public-libraries/>

Matthews, S. 2011. Library2.0 Is Dead – Finally. 21st Century Library Library Blog. Viitattu 7.4.2014. <http://21stcenturylibrary.com/2011/01/19/library-2-0-is-dead-finally/>

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010. Yleisten kirjastojen laatusuositus. Helsinki: Yliopistopaino.

O'Reilly, T. 2005. What Is Web 2.0 – Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software. Viitattu 21.3.2014.  
<http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html>

Pearlmutter, J. & Nelson, P. 2011. Small Public Library Management. Chicago, IL, USA: ALA Editions.

Queens Library 2014. MESSAGE TO THE COMMUNITY. Viitattu 24.3.2014.  
<http://www.queenslibrary.org/hurricanesandy>

Ranganathan, S. R. 1931. The five laws of library science. Madras: The Madras Library Association.

Ristikartano, V. & Virrankoski, A. (toim.) 2011. Eräpäivä! Voimasanoja kirjastosta. Helsinki: Avain.

San Francisco Public Library 2012. SFPL Strategic Priorities.

San Francisco Public Library 2014. Statistics System-Wide. FY 2013-2014 July-December.  
[http://sfpl.org/pdf/about/administration/statistics-reports/statistics\\_systemwide.pdf](http://sfpl.org/pdf/about/administration/statistics-reports/statistics_systemwide.pdf)

San Francisco Public Library 2014. Facebook. Viitattu 12.5.2014.  
[www.facebook.com/sfpl.org](http://www.facebook.com/sfpl.org)

Seave, A. 2013a. Are Digital Libraries A 'Winner-Takes-All' Market? OverDrive Hopes So. Forbes. Viitattu 21.4.2014.  
<http://www.forbes.com/sites/avaseave/2013/11/18/are-digital-libraries-a-winner-takes-all-market-overdrive-hopes-so/>

Seave, A. 2013b. You'll Need a PhD To Make Sense Of The Pricing Schemes Publishers Impose On Libraries. Forbes. Viitattu 21.4.2014.

<http://www.forbes.com/sites/avaseave/2013/11/19/youll-need-a-phd-to-make-sense-of-the-pricing-schemes-publishers-impose-on-libraries/>

SFEnvironment 2014. Our Home. Our City. Our Planet. Viitattu 14.4.2014.  
<http://www.sfenvironment.org>

Swan, D. W., Grimes, J., Owens, T., Vese, Jr., R. D., Miller, K., Arroyo, J., Craig, T., Dorinski, S., Freeman, M., Isaac, N., O'Shea, P., Schilling, P. & Scotto, J. 2013. Public Libraries Survey: Fiscal Year 2010. Washington, DC: Institute of Museum and Library Services.

Torrans, L. A. 2004. Law and Libraries: The Public Library. Westport, CT, USA: Libraries Unlimited.

Urban Libraries Council 2013. 2012 Annual Report.  
[http://www.urbanlibraries.org/filebin/pdfs/2012\\_ULC\\_Annual\\_Report.pdf](http://www.urbanlibraries.org/filebin/pdfs/2012_ULC_Annual_Report.pdf)

Urban Libraries Council 2013a. Library Card Design Contest. Viitattu 2.4.2014.  
[http://www.urbanlibraries.org/library-card-design-contest--innovation-761.php?page\\_id=174](http://www.urbanlibraries.org/library-card-design-contest--innovation-761.php?page_id=174)

Urban Libraries Council 2013b. Community Impact through Renewed Engagement. Viitattu 14.4.2014. [http://www.urbanlibraries.org/community-impact-through-renewed-engagement-innovation-781.php?page\\_id=173](http://www.urbanlibraries.org/community-impact-through-renewed-engagement-innovation-781.php?page_id=173)

Urban Libraries Council 2013c. Green Planet Stream Digital Content Collaboration. Viitattu 25.3.2013. [http://www.urbanlibraries.org/green-planet-stream-digital-content-collaboration-innovation-755.php?page\\_id=168](http://www.urbanlibraries.org/green-planet-stream-digital-content-collaboration-innovation-755.php?page_id=168)

Urban Libraries Council 2014. Association of Leading Public Library Systems – Urban Libraries Council. Viitattu 3.3.2014. <http://www.urbanlibraries.org>

Urban Libraries Council 2014. LinkedIn. Urban Libraries Council: Overview. Viitattu 27.3.2014. <http://www.linkedin.com/company/urban-libraries-council>

US Census Bureau 2014. San Francisco County QuickFacts. Viitattu 14.5.2014. <http://quickfacts.census.gov/qfd/states/06/06075.html>

Zickuhr, K., Rainie, L., Purcell, K. & Duggan M. 2013. How Americans Value Public Libraries in Their Communities. Pew Internet Libraries. Viitattu 16.4.2014. <http://libraries.pewinternet.org/2013/12/11/libraries-in-communities/>

Zickuhr, K. & Rainie, L. 2014. E-Reading Rises as Device Ownership Jumps. Pew Research. Viitattu 16.4.2014. <http://www.pewinternet.org/2014/01/16/e-reading-rises-as-device-ownership-jumps/>